



2011 2011 2011 2011 2011 2011

Strategisch jaarplan voor 2011

Crawford & Company
WIJ SPREKEN UW TAAL

Inhoudsopgave

Toekomstgerichte mededelingen	2
Onze visie en missie	3
Onze waarden	4
Wereldwijde ("Global") strategische doelen.....	5
Focus op groei.....	6
Focus op fiscale aspecten	7
Focus op klanten	8
Focus op werknemers.....	9
Bedrijfseenheidsdoelen voor 2011	
EMEA-A/P	10
Amerikaanse landen.....	11
Broadspire.....	12
Legal Settlement Management.....	13
De Crawford merken	14



Toekomstgerichte mededelingen

Dit jaarplan bevat toekomstgerichte mededelingen, inclusief mededelingen met betrekking tot de resultaten van de bedrijfsvoering, de toekomstige financiële conditie, alsmede de winstvooruitzichten van Crawford & Company. Zowel kwalitatieve als kwantitatieve mededelingen, die niet-historisch onderbouwd en/of verklaard kunnen worden, kunnen mogelijk gekwalificeerd worden als “toekomstgerichte” mededelingen zoals die gedefinieerd worden in de “Private Securities Litigation Reform Act” van 1995. Toekomstgerichte mededelingen houden een aantal risico’s en onzekerheden in, hetgeen erin kan resulteren dat de feitelijke resultaten uiteindelijk wezenlijk verschillen van de ervaringen in het verleden of de huidige verwachtingen van Crawford & Company (zoals weergegeven in dit jaarplan). Niemand moet daarom overmatig vertrouwen op deze toekomstgerichte mededelingen, welke bovendien slechts geldig zijn vanaf de datum waarop zij werden samengesteld. Crawford & Company zal zich niet toeleggen op het aanpassen van de toekomstgerichte mededelingen na datum waarop deze mededelingen zijn opgesteld. Aldus zullen evenementen, omstandigheden en gebeurtenissen die plaatsvinden na het opmaken van de onderhavige toekomstgerichte mededelingen niet leiden tot het aanpassen van de huidige toekomstgerichte mededelingen. Voor meer informatie over Crawford & Company en de aan de toekomstgerichte mededelingen verwante risico’s en onzekerheden kunt u de rapporten van Crawford & Company lezen, welke ingediend zijn bij de Amerikaanse Beurscommissie (United States Securities and Exchange Commission, SEC) en beschikbaar op www.sec.gov of in de sectie Investor Relations van Crawford & Company op de website www.crawfordandcompany.com.



Onze visie en missie

Teneinde onze wereldwijde “strategische” doelen te bereiken, richten wij ons voortdurend op agendapunten die gericht zijn op het realiseren van de gewenste groei en die recht doen aan onze visie en missie.

Visie

Wereldwijd te worden erkend als de toonaangevende dienstverlener op het terrein van op maat gemaakte claims- en administratieve oplossingen.

Missie

Claims- en administratieve oplossingen te leveren van de allerhoogste kwaliteit voor alle markten waar onze diensten beschikbaar zijn en op basis van deze kwaliteit verworven tot de toonaangevende dienstverlener wereldwijd.



Onze waarden

Bij het nastreven van onze missie geloven we in:

- Op verantwoordelijke wijze handelen, waarbij eerlijkheid en integriteit belangrijke kernwaarden zijn
- Diensten met toegevoegde waarde aan onze klanten verlenen
- Open, positieve communicatie met onze klanten en werknemers
- Erkenning van de waarde en bijdragen van al onze werknemers
- Een veilig en gezond werkmilieu creëren
- Ons verbinden tot het oog hebben voor continue leerprocessen alsmede verbetering en innovatie
- Onze aandeelhouders een rendabele lange termijn groei bieden
- Andere bedrijven scholen door het goede voorbeeld te geven



Wereldwijde (“Global”) strategische doelen

1. De positie van Crawford & Company als de grootste onafhankelijke dienstverlener op het terrein van claims- en administratieve oplossingen handhaven alsmede doen laten groeien,
2. Het management met betrekking tot het bedrijfskapitaal verbeteren
3. Het implementeren van innovatieve oplossingen die leiden tot nog meer kwaliteit en resultaat en daarmee een extra toegevoegde waarde vormen voor onze klanten
4. Een vooraanstaande werkgever worden



Wereldwijde (“Globale”) strategische doelen

Focus op groei

1. **De positie van Crawford & Company als de grootste onafhankelijke dienstverlener op het terrein van claims- en administratieve oplossingen handhaven alsmede doen laten groeien,**

Om dat strategische doel te bereiken zullen wij:

- Ons strategisch plan uitvoeren
- Onze inkomsten verder laten groeien
- De kwaliteit en kwantiteit van het managen van grote accounts verder doen toenemen, teneinde de verkoop van onze producten door middel van agressieve en sterkere profilering te laten toenemen
- Doorgaan met investeringen in onze internationale marktdivisie
- Doorgaan met onze innovatieve benadering voor het leveren van claimbeheersoplossingen



Wereldwijde (“Globale”) strategische doelen

Focus op fiscale aspecten

2. **Het management met betrekking tot het bedrijfskapitaal verbeteren**

Om dat strategische doel te bereiken zullen wij:

- Doorgaan een doelgerichte organisatie te zijn, en ons erop richten onze aangekondigde financiële doelen te bereiken
- Financiële en operationele prestaties realiseren
- Het aantal dagen voor uitstaande verkopen verlagen (Days Sales Outstanding, DSO)



Wereldwijde (“Globale”) strategische doelen

Focus op klanten

3. Het implementeren van innovatieve oplossingen die leiden tot nog meer kwaliteit en resultaat en daarmee een extra toegevoegde waarde vormen voor onder klanten

Om dat strategische doel te bereiken zullen wij:

- Garanderen dat onze procedures voldoen aan de vereisten van onze klanten, en zelfs dat vereiste niveau overschrijden
- Doorgaan met de verbetering van de kwaliteit van onze diensten en producten
- Het Crawford System of Claims SolutionsSM voortdrijven
- Vast houden en vergroten van onze focus op “compliance” en naleving van wereldwijde wet- en regelgeving op dat terrein
- De operationele efficiëntie maximaliseren, gegevensbeheer en -analyses upgraden aan de hand van technologische verbeteringen
- Onze “global” voetafdruk en nieuwe bedrijfsmodellen inzetten als marketing tool.



Wereldwijde (“Globale”) strategische doelen

Focus op werknemers

4. Een vooraanstaande werkgever worden

Om dat strategische doel te bereiken zullen wij:

- Onze gedragscode blijven volgen en de gemeenschappen waar wij wonen en werken steunen
- Ons talentenbeheer verbeteren door middel van vergroete focus op werknemersontwikkeling
- Communicatie met de werknemers blijven verbeteren
- Doorgaan met de beloning-voor-prestaties cultuur



Bedrijfseenheidsdoelen voor 2011

EMEA-A/P

Europa, Midden-Oosten, Afrika en Azië-Pacific

- Inkomsten en winsten doen groeien via de bedrijfsvoering in doelgerichte, strategische landen
- De operationele en gedeelde servicekosten binnen onze groep blijven verbeteren
- Groei in opkomende markten steunen
- Onze groei in verschillende landen blijvend laten toenemen, , voor zover de regelgevende en wettelijke structuur dit toelaat



Bedrijfseenheidsdoelen voor 2011

Amerikaanse landen

Verenigde Staten, Canada, Latijns-Amerika

- De inkomsten doen groeien in de Amerikaanse grote carrier-markt.
- Blijven focussen op de ontwikkeling van onze zakelijke markt in Londen en de middelgrote Amerikaanse carriers.
- De bestaande GTSSM -sterkte in de voornaamste marktsegmenten als marketing tool gebruiken.
- De distributie en het gebruik van netwerken uitbreiden, d.w.z. Contractor Connection.
- De inkomstengroei op de Canadese markt voortzetten, met behoud van de serviceaanbiedingen.



Bedrijfseenheidsdoelen voor 2011 **Broadspire**

- Onze inkomsten stabiliseren door nieuwe inkomsten op jaarbasis te genereren, en tegelijkertijd te komen tot een hoger percentage van klantbehoud
- Blijven focussen op de vereenvoudiging van onze processen om operationele fricties, hetgeen leidt tot toename aan de kostenzijde, te verlagen en daarmee te komen tot het verlagen van onze kosten op dit punt
- Doorgaan met ons plan ter zake de systeemontwikkeling teneinde te komen tot uitbreiding van de beschikbare technologie ten behoeve van onze klantrapportages. Dit zal de efficiëntie en doeltreffendheid van onze service verbeteren.
- Onze personeelsstrategieën uitvoeren, zodat we een volledig betrokken en toegewijd team hebben



Bedrijfseenheidsdoelen voor 2011 **“Legal Settlement Administration”**

- Doorgaan met het vereenvoudigen van onze processen en procedures
- Nieuwe verkoopprofessionals aanwerven
- Nieuwe zakelijke bronnen werven ten behoeve van ons call center
- Groei nastreven via overnames



De Crawford merken

In 1941 keek Jim Crawford naar de melkauto's van de verschillende bedrijven die melk aan de buurthuizen in Columbus in de Amerikaanse staat Georgia leverden. Hij dacht dat zij veel efficiënter en goedkoper zouden kunnen zijn als een onafhankelijk bedrijf de melk van meerdere zuivelfabrieken in één melkauto zou vervoeren. De zuivelbedrijven slaagden er niet in de voordelen van een geconsolideerde, onafhankelijke service te herkennen. Evenmin de verzekeringsindustrie, en zodoende kwam het Crawford-merk tot stand.

Nu werkt Crawford & Company onder negen verschillende merken die hun diensten aanbieden op het terrein van claimmanagement, alsmede het leveren en implementeren van bedrijfsprocessen en/of het leveren van consultancy oplossingen op het terrein van diverse productlijnen, waaronder brand, techniek en aansprakelijkheid. Voorts houdt Crawford & Company zich bezig met dienstverlening op het terrein van juridische schikkingen en medische claims (inclusief arbeidsongeschiktheid- en ongevallenverzekeringen).



Crawford & Company Crawford & Company, gevestigd in Atlanta in de Amerikaanse staat Georgia, (www.crawfordandcompany.com) is het grootste onafhankelijke bedrijf ter wereld dat diensten verleent op het terrein van claims management. Zij levert haar diensten zowel aan de verzekeringsindustrie (brede zin van het woord) alsmede bedrijven werkzaam op het terrein van risicobeheer. Voorts stelt Crawford & Company haar diensten ter beschikking aan bedrijven die zelf in haar risicobeheer en verzekeringsoplossingen voorzien. Zij beschikt over een uitgebreid wereldwijd netwerk van klanten die zij van dienst is in meer dan 70 landen. Het Crawford System of Claims SolutionsSM biedt volledige, geïntegreerde claimsservices, de uitbesteding van bedrijfsprocessen en oplossingsconsultaties voor grote productlijnen, inclusief eigendom (brand, techniek, casco) en aansprakelijkheid, ongevallenuitkeringsclaims en medische claims alsmede juridische schikkingen. De aandelen van het bedrijf worden verhandeld op de NYSE onder de symbolen CRDA en CRDB.



Broadspire, een toonaangevende internationale externe beheerder biedt een uitgebreide reeks op maat gemaakte claims- en medische managementservices, bedoeld om de productiviteit van werknemers te verhogen en kosten onder controle te houden. De Amerikaanse diensten van Broadspire voor ongevallenuitkeringen, auto- en algemene administratie voor aansprakelijkheidsclaims, medisch beheer en verzuim- en verzorgingsbeheer, worden samengevoegd of voor afzonderlijke doeleinden geboden. Daarnaast biedt Crawford aansprakelijkheids-, motorvoertuig- en eigendomsclaims-beheersdiensten in Europa onder het Broadspire-merk. Broadspire is gevestigd in Atlanta in de Amerikaanse staat Georgia, met een netwerk van 85 locaties verspreid over de Verenigde Staten (www.choosebroadspire.com) en Europa (www.Broadspire.eu), met inbegrip van het Verenigd Koninkrijk (www.BroadspireTPA.co.uk).



The Garden City Group, Inc. (www.gardencitygroup.com) verleent diensten voor schikkingen van collectieve vorderingen; stelt samen en implementeert wettelijke mededelingen-communicatieprogramma's, voert faillissementsprocedures uit (Chapter 11) en biedt consultatiediensten door experts.



Crawford Contractor ConnectionSM, een marktleider op het gebied van contractant-beheerde reparatieservices, biedt verzekeringsmaatschappijen een landelijk netwerk van residentiële en commerciële contractanten die zijn onderzocht en prestatiebeheerd, en zijn beoordeeld voor wat betreft kwaliteit, bestede processtijd en klanttevredenheid. Bezoek onze website op www.contractorconnection.com.



Global Technical ServicesSM (GTSSM) is verreweg de beste, wereldwijde bron voor verlenen van expertise bij grote of complexe verliezen. Onze unieke combinatie van ervaren en gekwalificeerde professionals, infrastructuur en leiderschap stelt ons in staat strategisch belangrijke verliezen overal ter wereld te beheren. www.crawfordgts.com.



KMC On DemandSM (www.kmcondemand.com) biedt werknemers, klanten en de eigendommen- en ongevallenindustrie een uniek online-platform dat technologie aan geavanceerd kennismangement koppelt met op maat gemaakte verzekeringscursussen en prestatieondersteunende informatie.



De Risk Sciences Group levert risicomangement-informatiesystemen (RMIS) die de mogelijkheid bieden om claimsgegevens met meerdere dekking en bedrijfsomvattende blootstelling aan risico's te traceren en te consolideren door namens de klant uiterst nauwkeurige en betrouwbare databases bij te houden. Bezoek onze website op www.risksciencesgroup.com.



SLS omvat de volledige aansprakelijkheidsservice in het Verenigd Koninkrijk van Crawford met een gecombineerd personeelsbestand van 150 specialisten, verspreid over 22 locaties. Elk kantoor vertegenwoordigt een plaatselijk 'uitmuntendheidscentrum', bemand door experts uit verschillende aansprakelijkheidsgebieden. www.slsltd.com.



STRATEGIC WARRANTY SERVICESSM
— A DIVISION OF CRAWFORD & COMPANY —

Strategic Warranty ServicesSM biedt garantieoplossingen aan fabrikanten en detailhandelaren in de woningbouw- en bouwproductenindustrie. Ons van-A-tot-Z assortiment van garantieoplossingen kan bedrijven helpen efficiënter en productiever te zijn en zich geconcentreerder op hun kernactiviteit te concentreren. Hun website is www.strategicwarrantyservices.com.



1001 Summit Blvd.
Atlanta, GA 30319 VS

www.crawfordandcompany.com

*Wij vieren 70 jaren van dienstverlening,
van 1941 - 2011*

Wij vieren 70

jaren van dienstverlening, van

1941-2011



Crawford & Company is een zogenaamde equal opportunity werkgever en biedt al haar werknemers dan ook gelijke kansen en mogelijkheden.